

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาสภาพ ความต้องการ และปัญหาเกี่ยวกับการใช้สื่อการสอนในการฝึกอบรม พนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

#### วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แยกเป็น 2 กลุ่มคือ

1.1 กลุ่มแรกได้มาจากผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและผู้ฝึกอบรมของโรงแรมต่าง ๆ ในกรุงเทพมหานคร ที่มีแผนกฝึกอบรม รวม 10 แห่ง แยกเป็น ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมแห่งละ 1 คน รวม 10 คน ส่วนผู้ฝึกอบรมได้มาจากประชากรจริงที่มีทั้งหมด 19 คนจากโรงแรมทั้ง 10 แห่ง รวมมีประชากรทั้งสิ้น 29 คน

1.2 กลุ่มที่สองได้มาจากพนักงานผู้เข้ารับการฝึกอบรมของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร ที่มีแผนกฝึกอบรม จำนวน 10 แห่ง แต่ละแห่งประมาณ 200 คน รวมจำนวนประชากร 2,000 คน คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางยามาเน (Yamane 1967 : 886) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 333 คน ผู้วิจัยได้ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบ่งง่ายจากประชากรทั้ง 10 แห่ง แห่งละ 40 คน

รวมกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรม ผู้ฝึกอบรม และพนักงานผู้เข้ารับการฝึกอบรมของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร ทั้ง 10 แห่ง มีจำนวนทั้งสิ้น 429 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นประกอบด้วย

2.1 แบบสอบถามสำหรับผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและครูผู้ฝึกอบรมของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

## 2.2 แบบสอบถามสำหรับพนักงานผู้เข้ารับการฝึกอบรมของโรงแรมใน กรุงเทพมหานคร

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย ขอความร่วมมือ ทำการวิจัยในการกรอกแบบสอบถามถึงผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร 10 แห่ง โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาใช้ในการวิจัยจากผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรม ผู้ฝึกอบรม จำนวน 29 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ได้รับแบบสอบถามคืนจากพนักงานผู้เข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 343 ชุด คิดเป็นร้อยละ 85.75

### การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติด้วยค่าร้อยละ ค่ามัชฌิม เลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน

### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามแยกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลจากผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและครูผู้ฝึกอบรมของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร ดังนี้

#### 1.1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและครูผู้ฝึกอบรมของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีคุณวุฒิทางการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด รองลงมาเป็นระดับ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง มีประสบการณ์ในการทำงานด้านฝึกอบรมต่ำกว่า 5 ปีมากที่สุด มีประสบการณ์ด้านฝึกอบรมระหว่าง 6-10 ปี เป็นอันดับรองลงมา ได้รับความรู้และประสบการณ์ ทางโสตทัศนูปกรณ์เพื่อใช้ในการฝึกอบรม โดยเคยเข้ารับการฝึกอบรมเป็นส่วนใหญ่ มีความสนใจ ศึกษาจากตำรา เอกสาร และสอบถามจากผู้มีความรู้เป็นอันดับรองลงมา

## 1.2 สภาพทั่วไปเกี่ยวกับการใช้สื่อการสอนในการฝึกอบรม

ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและผู้ฝึกอบรมของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร ใช้สื่อการสอนประกอบการฝึกอบรม โดยใช้บ้างเป็นครั้งคราวมากที่สุด รองลงมาคือ ใช้สื่อการสอนประกอบการฝึกอบรมทุกครั้ง แหล่งความรู้ทางด้านสื่อการฝึกอบรมส่วนใหญ่ได้มาจากการเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรระยะสั้น ๆ มากที่สุด ศึกษาในบางวิชาของหลักสูตรในการฝึกอบรมเป็นอันดับรองลงมา การใช้สื่อการสอนแต่ละครั้งใช้วิธีการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมช่วยมากที่สุด ช่วยตัวเองทั้งหมดรองลงมา

เหตุผลในการใช้สื่อการสอนในการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก คือ เพื่อช่วยให้อธิบายได้ง่ายและสะดวกขึ้น และเพื่อช่วยให้การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ระดับน้อยที่สุดคือ เนื้อหาในหลักสูตรจบแล้วไม่ทราบว่าจะอบรมอะไร

การปฏิบัติก่อนการใช้สื่อการสอนในการฝึกอบรม คือ วางแผนการใช้สื่อการสอนไว้ล่วงหน้า และเตรียมวัสดุอื่น ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ประกอบอยู่ในระดับมาก นอกเหนือจากที่กล่าวมานี้มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

หลักการปฏิบัติขณะใช้สื่อการสอนในการฝึกอบรม คือ ใช้สื่อการสอนในการฝึกอบรมตามแผนที่วางไว้ ไม่ใช้สื่อการสอนแทนตัวผู้ฝึกอบรม ใช้เป็นเครื่องช่วยในการฝึกอบรมเท่านั้น ขณะใช้ไม่สนใจเฉพาะสื่อการสอน สนใจผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้วย และใช้สื่อการสอนให้พอเหมาะกับเวลาในการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก

การปฏิบัติภายหลังจากการใช้สื่อการสอนในการฝึกอบรมแล้วอยู่ในระดับมากคือ ใช้คำถามสั้น ๆ เพื่อวัดความเข้าใจของพนักงานผู้เข้ารับการฝึกอบรม รองลงมาคือ อภิปรายเนื้อหาสำคัญที่พบระหว่างใช้สื่อการสอน

การใช้สื่อการสอนประกอบการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำเป็นอันดับหนึ่งคือ วิดีโอเทปของจริง ตำราเรียน เป็นอันดับรองลงมา ส่วนสื่อการสอนที่ใช้บ่อยที่สุดคือ เครื่องฉายภาพยนตร์ เทปบันทึกเสียง และการทดลอง

ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและครูผู้ฝึกอบรมมีความเห็นว่า งานฝึกอบรมจำเป็นต้องใช้สื่อการสอนมีจำนวนมากที่สุด นอกจากนั้นเห็นว่ามีจำนวนปานกลาง เห็นว่าแผนกฝึกอบรมมีความจำเป็นในการจัดตั้งหน่วยโสตทัศนอุปกรณ์ขึ้นมาระดับมาก นอกจากนั้นมีความเห็นว่ามีจำนวนจำเป็นในการตั้งหน่วยโสตทัศนอุปกรณ์ขึ้นมาอยู่ในระดับน้อยและไม่จำเป็น มีความเห็นที่โสตทัศนอุปกรณ์หรือสื่อการสอนที่ใช้ในการฝึกอบรมควรจัดรวมไว้ในแผนกฝึกอบรมมากที่สุด รองลงมาคือ ควรตั้งขึ้นเป็นหน่วยงานเอกเทศ ต้องการเจ้าหน้าที่โสตทัศนศึกษาที่ผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับโสตทัศนอุปกรณ์มากที่สุด และควรมีประสบการณ์ในการทำงานอย่างน้อย 1 ปีมากที่สุด

### 1.3 ความต้องการการใช้สื่อการสอนในการฝึกอบรม

#### 1.3.1 สื่อการสอนประเภทวัสดุ

ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและผู้ฝึกอบรมของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร ต้องการเอกสาร ตำรา และหนังสืออ่านประกอบมากเป็นอันดับหนึ่ง ความต้องการอยู่ในระดับปานกลางคือ กระดาษขาว/ดำ ของจริง ม้วนวิดีโอเทป แผ่นใส ภาพประกอบการฝึกอบรมของจำลอง และของตัวอย่าง โปสเตอร์ สไลด์ फिल्मภาพยนตร์ ไดอะแกรมหรือแผนภาพ และแผนภูมิ แผนสถิติ ตามลำดับ

#### 1.3.2 สื่อการสอนประเภทเครื่องมือและอุปกรณ์

ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและผู้ฝึกอบรมของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร มีความต้องการสื่อการสอนประเภทเครื่องมือและอุปกรณ์อยู่ในระดับปานกลางคือ เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ เครื่องรับโทรทัศน์ และเครื่องเล่นเทปโทรทัศน์ อยู่ในระดับน้อยคือ เครื่องฉายสไลด์ เครื่องเทปบันทึกภาพ เครื่องบันทึกเสียง เครื่องฉายภาพยนตร์ และเครื่องขยายเสียง ตามลำดับ อยู่ในระดับน้อยมากคือ เครื่องรับวิทยุ และเครื่องคอมพิวเตอร์

#### 1.3.3 สื่อการสอนประเภทกิจกรรม

ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและผู้ฝึกอบรมของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร มีความต้องการสื่อการสอนประเภทกิจกรรมอยู่ในระดับปานกลางคือ การฝึกปฏิบัติ การสาธิต การแสดงบทบาทสมมติ สถานการณ์จำลอง นอกจากนั้นอยู่ในระดับน้อยคือ การเล่นเกมละคร การศึกษานอกสถานที่ การจัดแสดงและจัดนิทรรศการ ตามลำดับ

#### 1.3.4 สื่อการสอนประเภทสถานที่หรือสภาพแวดล้อม

ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและผู้ฝึกอบรมของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร มีความต้องการสื่อการสอนประเภทสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง

#### 1.3.5 สื่อการสอนประเภทบุคคล

ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและผู้ฝึกอบรมของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร มีความต้องการวิทยากรจากภายในโรงแรมอยู่ในระดับปานกลาง และจากวิทยากรจากภายนอกโรงแรมในระดับน้อย

### 1.4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สื่อการสอน

#### 1.4.1 ด้านตัวผู้ฝึกอบรม

ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและผู้ฝึกอบรมของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร มีปัญหาด้านตัวผู้ฝึกอบรมบ้างแต่อยู่ในระดับน้อย คือ ผู้ฝึกอบรมไม่มีเวลาจะประเมินผลการใช้ และไม่มีความรู้ความสามารถในการใช้สื่อการสอน

#### 1.4.2 ด้านการเลือกและการใช้สื่อ

ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและผู้ฝึกอบรมของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร มีปัญหาในการเลือกและการใช้สื่อการสอนอยู่ในระดับน้อย คือ เมื่อนำสื่อมาใช้กับไม่ใช้สื่อการสอนผลไม่แตกต่างกัน

#### 1.4.3 ด้านสถานที่

ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและผู้ฝึกอบรมของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร มีปัญหาด้านสถานที่บ้างแต่อยู่ในระดับน้อย คือ ห้องฝึกอบรมขาดสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้สื่อการสอนและสื่อการสอนกระจัดกระจายไม่รวมอยู่ในห้องฝึกอบรม

#### 1.4.4 ด้านการผลิต

ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและผู้ฝึกอบรมของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร มีปัญหาด้านการผลิตสื่ออยู่ในระดับน้อย คือ ไม่มีผู้ช่วยผลิต ไม่มีเวลาในการผลิต

## 1.5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1.5.1 ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและผู้ฝึกอบรมของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการดำเนินงานด้านการฝึกอบรมของแผนกฝึกอบรม อยู่ในสภาพดีแล้วมากที่สุด รองลงมาคือ พอใช้ และควรปรับปรุง ในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1.5.2 ด้านการผลิตสื่อการสอน ส่วนใหญ่มีความต้องการและเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่สามารถผลิตสื่อการสอนได้ และมีความต้องการสถานที่ที่สามารถใช้เป็นห้องผลิตสื่อการสอนได้

1.5.3 ด้านการบริการสื่อการสอน ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาทางด้านการบริการสื่อการสอน มีบางส่วนต้องการเจ้าหน้าที่คอยบริการช่วยเหลือขณะใช้สื่อการสอน หรือมีศูนย์กลางบริการสื่อการสอน

1.5.4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าทางแผนกฝึกอบรมมีปัญหาด้านห้องฝึกอบรมไม่เพียงพอ

1.5.5 ด้านอื่น ๆ การจัดฝึกอบรมควรจัดนอกสถานที่บ้าง และควรส่งผู้ฝึกอบรมไปฝึกอบรมภายนอกเพื่อหาประสบการณ์ใหม่ ๆ

ตอนที่ 2 ข้อมูลจากแบบสอบถามของพนักงานผู้เข้ารับการฝึกอบรมของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร ดังนี้

### 2.1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

พนักงานผู้เข้ารับการฝึกอบรมของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีวุฒิทางการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่ามากที่สุด รองลงมาคือ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปีมากที่สุด รองลงมาคือ ระหว่าง 6-10 ปี

## 2.2 สภาพทั่วไปเกี่ยวกับการใช้สื่อการสอนของผู้ฝึกอบรม

พนักงานผู้เข้ารับการฝึกอบรมของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นว่า ผู้ฝึกอบรมมีสภาพการใช้สื่อการสอนประกอบการฝึกอบรม โดยใช้เป็นครั้งคราวมากที่สุด มีความเห็นว่าผู้ฝึกอบรมใช้สื่อการสอนแต่ละครั้งโดยให้พนักงานผู้เข้ารับการฝึกอบรมช่วยมากที่สุด สื่อการสอนที่ผู้ฝึกอบรมนำมาใช้ประกอบการฝึกอบรมมากที่สุดคือ เครื่องฉายสไลด์ รองลงมาคือ กระดานชอล์ค การใช้สื่อการสอนของผู้ฝึกอบรมมีระดับปานกลางคือ ใช้สื่อการสอนอธิบายเนื้อหาและใช้นำบทเรียนในการฝึกอบรม

## 2.3 ความต้องการการใช้สื่อการสอน

2.3.1 สื่อการสอนประเภทวัสดุ พนักงานผู้เข้ารับการฝึกอบรมของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร มีความต้องการสื่อการสอนประเภทวัสดุอยู่ในระดับปานกลางคือ กระดานชอล์ค/ขาว รูปภาพ เอกสาร ตำรา หนังสืออ่านประกอบ ของจริง สไลด์ และสไลด์ประกอบเสียง ภาพโปสเตอร์ วีดีโอเทป ของจำลอง และของตัวอย่าง แผ่นโปร่งใส फिल्मภาพยนตร์ นอกจากนั้นอยู่ในระดับน้อย

2.3.2 สื่อการสอนประเภทเครื่องมือและอุปกรณ์ พนักงานผู้เข้ารับการฝึกอบรมของโรงแรมในกรุงเทพมหานครมีความต้องการเครื่องฉายสไลด์ เครื่องเทปบันทึกภาพ เครื่องรับโทรทัศน์หรือเครื่องเล่นเทปโทรทัศน์ เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ เครื่องเทปบันทึกเสียง อยู่ในระดับปานกลาง

2.3.3 สื่อการสอนประเภทกิจกรรม พนักงานผู้เข้ารับการฝึกอบรมของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร ต้องการสาธิต การแสดงบทบาทสมมติ สถานการณ์จำลอง อยู่ในระดับปานกลาง

2.3.4 สื่อการสอนประเภทสถานที่หรือสภาพแวดล้อม พนักงานผู้เข้ารับการฝึกอบรมของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร ต้องการห้องบรรยายที่สามารถใช้สื่อประสมได้ ห้องทดลองและหลังฝึกปฏิบัติ ห้องปฏิบัติการทางภาษาในระดับปานกลาง

2.3.5 สื่อการสอนประเภทบุคคล พนักงานผู้ให้บริการฝึกอบรมของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร มีความต้องการวิทยากรในสาขาวิชาที่เปิดหลักสูตรฝึกอบรมจากภายในโรงแรมและภายนอกโรงแรมอยู่ในระดับปานกลาง

#### 2.4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สื่อการสอน

พนักงานผู้ให้บริการฝึกอบรมของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่า ผู้ฝึกอบรมมีปัญหาและอุปสรรคในการเลือกใช้สื่อการสอนประกอบการฝึกอบรมอยู่ในระดับปานกลาง คือ ห้องฝึกอบรมไม่อำนวยความสะดวกในการใช้อุปกรณ์บางชนิด และตำราและเอกสารที่จะศึกษาเพิ่มเติมในหน่วยฝึกอบรมไม่เพียงพอ

#### 2.5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

2.5.1 ด้านการดำเนินงานฝึกอบรม มีความเห็นว่า มีการดำเนินงานดีอยู่แล้ว แต่ผู้ฝึกอบรมควรเตรียมตัว เครื่องมือ สื่อการสอน และสถานที่ให้พร้อมก่อนจะทำการฝึกอบรม

2.5.2 ด้านบุคลากร มีความเห็นว่า ผู้ฝึกอบรมควรเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในเรื่องที่ฝึกอบรมอย่างจริงจัง เป็นผู้ที่มีจิตวิทยาในการถ่ายทอดทักษะ ความรู้ต่าง ๆ ได้ดี

2.5.3 ด้านอุปกรณ์ มีความเห็นว่า ทางหน่วยฝึกอบรมควรมีอุปกรณ์ สื่อการสอนที่ใช้ประกอบการฝึกอบรมให้มากกว่าที่เป็นอยู่

2.5.4 ด้านอื่น ๆ มีความเห็นว่า ควรเน้นนักการฝึกอบรมในด้านให้พนักงานได้ปฏิบัติจริงเพื่อพนักงานจะได้นำไปใช้ปฏิบัติขณะทำงาน





## อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเพื่อศึกษาถึงผลการใช้สื่อการสอนในการฝึกอบรมของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม คือ ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรม ครูผู้ฝึกอบรม และพนักงานผู้เข้ารับการฝึกอบรม ผลปรากฏว่า ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและครูผู้ฝึกอบรมมีการใช้สื่อการสอนบ้างเป็นครั้งคราว ซึ่งตรงกับงานวิจัยของระนอง เจริญศักดิ์ (2528 : 47) ที่ทำการวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์สถานภาพ ความต้องการการใช้สื่อการสอนของครูผู้สอนในโรงเรียนนายทหารสัญญาบัตรชั้นต้น ส่วนชนิดของสื่อการเรียนการสอนที่ครูผู้ฝึกอบรมใช้อยู่เป็นประจำคือ เทปโทรทัศน์ โดยมีเหตุผลว่าเทปโทรทัศน์นี้ให้ผลในการรับรู้ โดยใช้ประสาททางตาได้ดีถึงร้อยละ 80 ซึ่งตรงกับผลการวิจัยของ คูด (Cook 1981 : 18-21) ที่ได้ทดลองใช้เทปโทรทัศน์ในการฝึกอบรม ซึ่งปรากฏว่าได้ผลดี ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเข้าใจรวดเร็วขึ้น ด้านความต้องการสื่อการสอน ผู้ฝึกอบรมมีความต้องการเอกสารตำราเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ ซึ่งตรงกับงานวิจัยของสภาพร ทศวงศ์ (2528 : 53) ที่ได้ทำการวิจัยสถานภาพ ความต้องการใช้สื่อการสอนของครูผู้สอนวิชาวิทยาศาสตร์ ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ผู้ฝึกอบรมของโรงเรียนมีความต้องการเอกสารตำราเป็นอันดับหนึ่ง ทั้งนี้ก็เพราะว่าผู้ฝึกอบรมของโรงเรียนไม่ได้ศึกษาทางด้านวิชาการโรงเรียนมาโดยตรง แต่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านโรงเรียนมานาน ดังนั้นจึงมีความต้องการเอกสารตำรา เพื่อที่จะได้ศึกษาค้นคว้า และจัดฝึกอบรมได้ถูกต้อง เหมาะสมและตรงจุดมุ่งหมาย ส่วนด้านปัญหาและอุปสรรคของผู้ฝึกอบรมก็คือ ทางโรงเรียนมีห้องสำหรับการจัดการฝึกอบรมสำหรับพนักงานไม่เพียงพอ ทำให้บางครั้งไม่สามารถจัดฝึกอบรมได้ทันทีทันใด นอกจากนั้นผู้ฝึกอบรมยังไม่มีเวลาและผู้ช่วยที่จะสามารถช่วยผลิตสื่อการสอนที่จะนำมาใช้ประกอบการฝึกอบรมอีกด้วย

กลุ่มพนักงานผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเห็นว่า ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและครูผู้ฝึกอบรมมีการใช้สื่อการสอนประกอบการฝึกอบรม โดยใช้บ้างเป็นครั้งคราว ในการใช้แต่ละครั้งจะให้พนักงานผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าช่วย ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้คล้ายกับงานวิจัยของระนอง เจริญศักดิ์ (2528 : 47) ที่วิจัยเรื่อง การวิเคราะห์สถานภาพความต้องการการใช้สื่อการสอนของครูผู้สอนในโรงเรียนนายทหารสัญญาบัตร มีการใช้สื่อการสอนประกอบการเรียนการสอนในแต่ละครั้ง โดยใช้บ้างเป็นครั้งคราวมากที่สุด แต่แตกต่างกันตรงที่ผลการวิจัยของระนอง เจริญศักดิ์ (2528 : 47) ครูผู้สอนใช้สื่อการสอนในการเรียนการสอน โดยใช้ด้วยตนเองมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะว่า

ครูผู้ฝึกอบรมของโรงแรมได้รับความรู้และประสบการณ์ทางด้านสื่อการเรียนการสอน โดยเคยเข้ารับการฝึกอบรมในระยะสั้น ๆ ไม่เหมือนกับครูผู้สอนในโรงเรียน ซึ่งได้รับความรู้และประสบการณ์ในด้านสื่อการเรียนการสอน โดยศึกษาจากสถาบันโดยตรง จึงมีความสามารถใช้อย่างมีประสิทธิภาพได้ด้วยตนเองเพียงลำพัง ไม่ต้องให้ผู้อื่นช่วย ด้านความต้องการสื่อการเรียนการสอน พนักงานผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความต้องการให้ครูผู้ฝึกอบรมของโรงแรมนำกระดานขอล้อมมาใช้ประกอบการฝึกอบรมแต่ละครั้งมากที่สุด ซึ่งคล้ายกับงานวิจัยของ ฮิลล์ (Hill 1978 : 5860 A) ที่ได้ทำการสำรวจเกี่ยวกับการใช้สื่อการสอนในวงการธุรกิจและอุตสาหกรรม พบว่าการใช้สื่อการเรียนการสอนไม่ใช่ของใหม่ ในวงการธุรกิจและอุตสาหกรรมได้มีการนำมาใช้นานแล้ว และมีจำนวนมากกว่าร้อยละ 73 ประเภทของสื่อการเรียนการสอนที่ถูกนำมาใช้มากที่สุดคือ กระดานดำ ซึ่งตรงกับ สมพงษ์ เกษมสิน (2523 : 196) และเอกซ์ตัน (Exton 1979 : 6-9) ที่ได้กล่าวสนับสนุนถึงการใช้กระดานดำว่า เป็นสื่อการเรียนการสอนที่ผู้สอนแบบบรรยายนิยมใช้มากที่สุด ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการใช้สื่อการเรียนการสอนของครูผู้ฝึกอบรม พนักงานผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเห็นว่า ท้องสำหรับการจัดฝึกอบรมพนักงานยังไม่เพียงพอ ไม่เหมาะกับการใช้สื่อการเรียนการสอนบางชนิด และเอกสารตำราที่จะศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมในหน่วยฝึกอบรมยังมีไม่เพียงพอกับความต้องการ

จากผลการวิจัยของทั้งสองกลุ่ม คือ ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรม ครูผู้ฝึกอบรม และพนักงานผู้เข้ารับการฝึกอบรมของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร จะเห็นได้ว่าทั้งด้านผู้ฝึกอบรมและพนักงานผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเห็นว่า งานฝึกอบรมของโรงแรมในกรุงเทพมหานครมีปัญหาและอุปสรรคทางด้านห้องฝึกอบรมไม่เพียงพอ และเอกสารต่าง ๆ ในการที่จะศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม นั้นยังมีไม่เพียงพอกับความต้องการของครูผู้ฝึกอบรมและพนักงานผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ส่วนปัญหาอื่น ๆ เท่าที่พบก็คือ ในหน่วยฝึกอบรมยังขาดบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการผลิตสื่อการเรียนการสอน ครูผู้ฝึกอบรมไม่มีเวลาผลิตสื่อการเรียนการสอน และขาดทักษะในการใช้สื่อการเรียนการสอนบางชนิด ซึ่งปัญหาเหล่านี้สามารถแก้ไขได้โดยการร่วมมือกันระหว่างฝ่ายฝึกอบรมและฝ่ายผู้บริหารของโรงแรม โดยฝ่ายฝึกอบรมจะต้องชี้แจงให้ฝ่ายบริหารเห็นความสำคัญของสื่อการเรียนการสอนให้มาก เพื่อจะได้มาซึ่งงบประมาณในการนำมาใช้ซื้อวัสดุหรือสื่อการเรียนการสอนให้มามากหรือเพียงพอกับความต้องการและความจำเป็น

### ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดหาเอกสารตำราและสนับสนุนให้มีการร่ำเรียนการสอนเข้ามาใช้ประกอบการฝึกอบรมให้มากยิ่งขึ้น
2. ควรเพิ่มจำนวนห้องบรรยายหรือห้องฝึกอบรมให้เหมาะสมกับความต้องการในการฝึกอบรม
3. ควรจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการผลิตการใช้ และการให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับสื่อการเรียนการสอนไว้ในหน่วยฝึกอบรม